



HACKSTEIN ENGINEERING
Management und Consulting auf Zeit

E-Mail Kommunikation

E-Mail optimal zur Kommunikation einsetzen, unter Beachtung der Etikette



Unsere Leistungen

- **Interims- und Projektmanagement**
- **Test- und Dokumentationsmanagement**
- **Prozess- und Organisations-Consulting**

Mischa Hackstein Engineering
Management und Consulting auf Zeit

63165 Mühlheim
Lindenstraße 29

Telefon: 06108-705652
info@hackstein-engineering.de
www.hackstein-engineering.de

Zielsetzung der Präsentation

- Sie soll einen Einblick in das Thema geben und ist nicht dazu gedacht, tief greifendes Wissen zu vermitteln.
- Sie soll neugierig machen und Interesse wecken, nicht aber Experten-Wissen aufbauen oder vermitteln.
- Sie soll auch fachfremden Personen ein Gefühl für die Thematik geben.
- Sie ist als „Kurz-Session“ für Vorträge von 10-15 Minuten konzipiert .

Gerne unterstützen wir Sie beim Wissensaufbau,
zum genannten oder auch zu anderen Themen.

Was ist E-Mail?

- E-Mail steht für „electronic Mail“, d.h. „elektronische Post“
- Übertragung der Nachricht erfolgt auf rein elektronischem Weg
- Wichtigster und meist frequentierter Dienst im Internet



Was bietet E-Mail?

- E-Mail ist eine bequeme, schnelle und preisgünstige Art miteinander zu kommunizieren.
- Es ist fast so schnell wie die mündliche Kommunikation, aufgrund der Schriftform aber verbindlicher.
- Die Erreichbarkeit ist nahezu uneingeschränkt und es lassen sich Zeitdifferenzen leicht überbrücken.
- Auch der Austausch umfangreicher Dokumente ist ein Vorteil dieser Kommunikationsart.
- Informationsverteilung an einen beliebigen Kreis von Empfängern.

Art, Umfang und Aufbau

- E-Mails sollten nicht zu umfangreich werden und sind klar zu gliedern
- Kurze und durch Absätze getrennte Textteile schaffen die notwendige Übersicht
- Formatierungen werden beim Empfänger nicht zwingend wie auf dem eigenen Bildschirm dargestellt – das reine Text-Format bietet hier den kleinsten gemeinsamen Nenner
- Umfangreicher oder spezielle Korrespondenz ist als gesondertes Dokument auszuführen und als Anlage zu übermitteln

Betreff

- Der Inhalt einer Nachricht muss zum Betreff passen
- Unterschiedliche Themen sollten auf mehrere Mails verteilt werden
- E-Mails mit fehlendem oder zu allgemeinem Betreff werden ggf. von Sicherheitssystemen aussortiert und erreichen so den Empfänger nicht
- Betreff aussagekräftig, kurz und präzise formulieren

Empfangsbestätigung

- Leider wird diese Funktion viel zu oft verwendet, außerdem wird ihr eine viel zu hohe Bedeutung beigemessen.
- Rückmeldungen können automatisch erstellt oder auch unterdrückt werden, damit ist die Verbindlichkeit der Empfangsbestätigung nur relativ
- Eine Empfangsbestätigung bedeutet nicht, dass der Empfänger die E-Mail gelesen, gar verstanden hat.
- Besser, der Empfänger wird textuell gebeten den Empfang zu bestätigen.

Priorisierung

E-Mail Systeme ermöglichen es eine Nachricht mit einer Priorität zu versehen, diese wird für den Empfänger z.B. per Ausrufezeichen oder als Schriftfarbe signalisiert.

- Jede Nachricht ist wichtig und ist sie es nicht, muss sie nicht geschrieben werden.
- Eine Möglichkeit, die mittlerweile Überhand nimmt und so an Wirkung verliert.



Höflichkeit

- E-Mail ist ein zwischenmenschlicher Kontakt, die Grundregeln der Höflichkeit gelten auch hier.
- Beginnen und beenden Sie Ihre E-Mail immer mit einem Gruß, verwenden Sie keine Abkürzungen.
- Haben Sie ein Anliegen, so „bitten“ Sie den Adressaten um Erledigung oder Mithilfe.
- Wurde etwas für Sie getan, bedanken Sie sich.
- Auch wenn E-Mail als schnelles Medium gilt, erwarten Sie keine unmittelbare Antwort.

Nutzungsverpflichtung

- Jede publizierte E-Mail Adresse, bedeutet auch die Verpflichtung, diese zu nutzen
- Auf E-Mails muss in angemessener Zeit reagiert werden. Diese gilt besonders für E-Mail Adressen die auch als „Anlaufstelle“ für den Beschwerdefall genutzt werden.
- Antworten sind nur von involvierten Mitarbeitern zu formulieren - ein Kunde, der sich beschwert ist immer noch Kunde.

Orthographie

- E-Mail ist (Geschäfts-) Korrespondenz, aus diesem Grund ist eine korrekte Syntax und Grammatik Pflicht.
- E-Mail ist zwar ein schnelles Medium, aber nachlässig geschriebene Nachrichten sollten nicht verfasst, gar gesendet werden.
- Abkürzungen gehören nicht in E-Mails, besonders Grüße sind auszuformulieren.
- Kleinschreibung ist schlecht lesbar, unhöflich und kann als oberflächlich interpretiert werden.



Signatur

- Ist Muss bei geschäftlichen E-Mails, dies und die Inhalte sind gesetzlich vorgeschrieben.
- Inhaltlich sind das, die Daten die auch auf Visitenkarten oder Geschäftsbögen publiziert werden.
- E-Mail Programme bieten die Möglichkeit, zuvor definierte Signaturen automatisch an jede neue E-Mail anzuhängen.
- Auch die Grußformel kann hier schon hinterlegt werden. Unternehmen nutzen die Signatur auch gerne für rechtliche Hinweise oder zu Werbezwecken.
- Auch Signaturen unterliegen dem CI/CD, d. h. hier ist kein Raum für individuelle Darstellungen.



Verteiler

- Schreiben Sie nur die Personen an, die wirklich informiert werden müssen.
- „Fallschirm-Verteiler“ mit möglichst viele Personen, bieten trotzdem nicht die gewünschte Absicherung.
- „Fallschirm-Verteiler“ sind häufig Auslöser einer zeitaufwändigen, nicht ergebnisorientierten Kommunikation.
- BCC entspricht keinem fairen Umgang, vertraulich informieren - nur mittels separatem Mail und mit individuellem Anschreiben.



Anhänge

E-Mail eignet sich auch als „Transport-Medium“ für Dateien, hier sollten aber Regeln beachtet werden.

- Anhänge sollten vom Empfänger lesbar/nutzbar sein, d.h. dieser muss über die Programme verfügen.
- Ausführbare Anhänge werden oftmals gesperrt und sind so für den Empfänger nicht erreichbar.
- Anhänge sollten so klein wie möglich sein und Größen von 1 bis 3 MB nicht überschreiten.
- Im Zweifelsfall sollte die Zustellung von Anhängen zuvor abgestimmt werden.



Populäre Protokolle

Wird ein E-Mail Account eingerichtet, so müssen auch das Protokoll gewählt und Einstellungen konfiguriert werden:

- **SMTP** – ist das Versandprotokoll, hier wird der Name des SMTP-Relay-Rechners (SMTP-Server) eingetragen
- **POP3** – ruft E-Mails vom Server ab, die E-Mails werden hierbei vom Mailserver entfernt
- **IMAP** – ruft ebenfalls E-Mails vom Mailserver ab, belässt die Mails aber auf dem Server, diese können dort auch in Ordnern verwaltet, das E-Mail Programm fungiert als eine Art Terminal



E-Mail Programme

Der Zugriff auf E-Mail erfolgt entweder via Browser oder

- + Weltweiter Zugriff auf die E-Mail ohne Installation
- Online Verbindung erforderlich

mit einem auf dem jeweilig genutzten Rechner installierten und konfigurierten Programm

- + Offline E-Mail Zugriff möglich
- Soft- und Hardware gebunden

Ein Weg „dazwischen“ ist die Verwendung von PortableApps auf einem USB Stick!



Laufzeit – Vom Versand bis zur Zustellung

Die Laufzeiten von E-Mails sind vernachlässigbar, auch wenn sie nicht für den synchronen Informationsaustausch realisiert sind!

Verzögerungen können durch

- Maßnahmen zum Spamschutz bedingt sein
- schlecht gewartete E-Mail Server ausgelöst werden
- mangelhafte Übertragungskapazitäten entstehen



Sicherheit

- Typischerweise werden E-Mails unverschlüsselt versendet, das entspricht einer „Postkarte“
- Verschlüsselte E-Mails können mit einem Brief verglichen werden, aber auch der Betreff ist lesbar
- Anders als beim Brief oder der Postkarte können beliebig viele Kopien existieren
- E-Mails durchlaufen viele „Postämter“

E-Mail bietet einen geringeren Sicherheitsstandard,
als bei einer Postkarte.



E-Mail Kommunikation

Impressum

Mischa Hackstein Engineering
Management und Consulting auf Zeit
63165 Mühlheim - Lindenstraße 29

Telefon: 06108-705652
info@hackstein-engineering.de
www.hackstein-engineering.de

© Mischa Hackstein Engineering 2010 - Das Copyright für alle Texte, Fotos, Grafiken und dem grafischen Aufbau liegt bei Mischa Hackstein Engineering. Eine weitere Verwendung, auch in Teilen bedarf deren Genehmigung. Der Einsatz bzw. die Verwendung der von uns zur Verfügung gestellten Informationen erfolgt auf eigenes Risiko. Fehler können nicht vollständig ausgeschlossen werden. Autoren und Herausgeber können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen. Weiterentwicklung, technische Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Fast alle Hard- und Softwarebezeichnungen, sofern hier erwähnt, sind gleichzeitig auch eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche anerkannt werden.

